

# 行革のすすめ

Vol. 15  
平成25年1月4日

(いんたらネットふくい「職員のひろば」-行政改革室-行財政改革ニュース「行革のすすめ」)



## 職員の能力開発について(営業力向上研修)

県の魅力を売り込む営業力を強化するため「営業力向上研修」を実施していますが、本年度は、若手職員を対象に県の文化施設の集客率を向上させる営業案を実践する研修を実施しました。

それぞれのグループが工夫した案を出し、実践しましたので、その概要をご紹介します。

### 【研修概要】

県の博物館等の集客率を向上させるために、各対象施設2～4班に分かれて、「誰をターゲットにどのように行うか」という行動計画案を考え、実践する。

### 【研修対象者】



25歳の全職員 68名(1グループ4～6名編成)(看護師、助産師、医師等除く)

### 【営業対象施設】

美術館、歴史博物館、一乗谷朝倉氏遺跡資料館、若狭歴史民俗資料館

### 【実施時期】

10月16日～11月25日のうち任意の1日

| 施設    | グループ | 営業行動日     | 営業場所    | 実施内容   |
|-------|------|-----------|---------|--|
| 県立美術館 | 9班   | 10月16日(火) | 福井大学    | 学生にチラシを配布し「土屋公雄展」をPR<br> 福井テレビのニュース等で取り上げられました。 |
|       | 1班   | 10月19日(金) | 美術館     | 大学生を対象にした出合いの場の提供  |
|       | 6班   |           |         | ナイトミュージアムの開催   |
|       | 4班   | 10月20日(土) | 福井駅前    | 福井駅周辺でのPR活動  |
| 歴史博物館 | 7班   | 10月24日(水) | 福井県立大学  | 歴史博物館の魅力を学生にPR   |
|       | 3班   | 11月14日(水) | 福井県立大学等 | 学生、親子連れ、高齢者へのチラシ配布   |
|       | 10班  | 11月17日(土) | 歴史博物館周辺 | 留学生等による福井県立歴史博物館見学、まち歩きの実施<br>                   |

|             |     |                      |  |   |
|-------------|-----|----------------------|--|---|
| 一乗谷朝倉氏遺跡資料館 | 2班  | 11月3日(土)             | 一乗谷朝倉氏遺跡復元町並付近   | 「戦国あさくら市」での電気自動車による観光ガイド、戦国武者等の記念撮影サービス<br> |
|             | 8班  |                      |  | グループ作成の一乗谷モデル周遊プランをPR   |
|             | 5班  | 11月25日(日)            | 一乗谷朝倉氏遺跡資料館  | チラシの配布・展示の実施  |
| 若狭歴史民俗資料館   | 11班 | 11月5日(月)<br>11月6日(火) | 小浜市内小学校<br><br>自らマスコミに<br>売り込みました<br> | 特別展「若狭を撮る」を小学生に対してPR<br>                   |
|             |     | 12班                  | 11月6日(火)   | 老人福祉施設  |

### 研修を実施して…

#### 研修の成果

- ・研修生自身が文化施設のことを深く知り、集客率アップのためのアイデアをグループで議論して、一つの行動計画を作る大変さ・楽しさを学びました。
- ・他のグループの発表を聞くことで、異なる視点があることを知り、多面的な物の考え方の重要性を学びました。
- ・また、今後もこのようなグループ活動を続けたいという人が出てきました。

#### 研修参加者の感想

- ・現状分析、方法の考察、実施、結果の考察の流れを体験することができ、自信につながった。
- ・来館者から感想をいただいたりして直接反応を見ることができた。
- ・施設等の見やすいチラシづくりを心がけたり、ポイントを絞って説明しようと心がけたりして、相手の立場になって考えることができた。
- ・営業を実施する上で、アイデアの実現や相手との調整・交渉の大変さがよく分かった。





## 民間企業派遣者報告会

県では、民間企業の経営的感覚やコスト意識、企画力を習得するため若手職員を商社等の民間企業に派遣しています。

派遣された職員が、それぞれの会社でどのような業務を任せられ仕事を進めているかを報告する「民間企業派遣者報告会」が11月15日（木）13：30から6階大会議室において開催されました。



実際に民間の企業で働くことで、県庁では得られない業務経験を積み、今後県庁に戻ってからその経験をどう活かしていくのか、また今後、民間企業への派遣を希望する若手職員のための貴重な意見交換の時間となりました。



Aさん

A社（商社）営業部門

**担当業務：**国内の官民連携事業を担当し、既存案件の運營業務や新規案件の形成業務（事業収益性の検証や資金調達等）や企業へのスポンサーシップの提案を行う。

### 民間企業に派遣されて感じたこと

- ・ 仕事は作り出すもの
- ・ 「常に新しいものを生み出す」という意識
- ・ コスト削減、収益性の向上を徹底的に検証する意識
- ・ 個人ではなくチームで仕事を達成する意識
- ・ 人がいるからこそその組織

### 県に戻って活かせること（直接的・間接的）

- ・ コスト削減を意識した取組
- ・ 官民連携事業の際の実務的なノウハウ
- ・ チームワークを形成できる人材育成法



Bさん

B社（商社）管理部門

**担当業務：**経済団体や国際会議等における会社の対外活動の総合的な窓口業務。会議時の役員の発言内容を検討・作成し、会議開催中の補佐的な業務を行う。

### 民間企業に派遣されて感じたこと

- ・ あらゆる情報に常にアンテナを張り、知識を増やすことが重要
- ・ 顧客のニーズが何かを理解する能力
- ・ 組織で情報共有をおこなう
- ・ 社員全員が経営理念を理解し、それに即して行動をする
- ・ 語学力が必要

### 県に戻って活かせること（直接的・間接的）

- ・ 幅広い情報（収集）力
- ・ 情報共有の意識
- ・ 県民のニーズに合ったサービスの構築



Cさん

## C社（金融機関系 シンクタンク）

**担当業務：**企業の社会的責任（CSR）の取組みの評価を行う。評価した情報を金融機関等に提供し、優れた取組みを行う企業を優遇する株式投資判断や融資制度等に活用してもらうことで、CSRの取組みを推進。

**民間企業に派遣されて感じたこと**

- ・情報発信力（自己主張）と受信力（収集力）
- ・目的達成のための論理的な思考能力
- ・コスト削減を意識した業務マネジメント能力
- ・語学力が必要

**県に戻って活かせること（直接的・間接的）**

- ・職員自らが行う環境を配慮した取組み
- ・県が企業のCSRを評価し、県全体の取組みを推進
- ※福井県で実施されている「子育てモデル企業」事業などがCSRの良い例



Dさん

## D社（金融機関系 中国現地法人）

**担当業務：**現地の外資企業の誘致を進める開発区に関する情報収集（視察）と情報発信。進出企業のヒアリングと現地担当者との人脈づくり。また新聞など現地の情報を全行員へ毎日配信。

**民間企業に派遣されて感じたこと**

- ・経営意識
- ・情報セキュリティの徹底
- ・情報共有の重要性
- ・語学力（英語と中国語）
- ・現地にいなければわからない中国の情報、現地での人脈づくり

**県に戻って活かせること（直接的・間接的）**

- ・県内企業の中国進出の際の情報提供と実務的なノウハウ
- ・職員の中国語習得の推進
- ・中国現地からの情報収集

**その他 企業へ派遣された時のエピソードなど**

Aさんは、海外の施設（集客施設）の視察では、新たなサービスによる利益と顧客を生み出す方法を聞いたことなどが、施設の運営を見直す際に役立つと感じたこと。

Bさんは、ランチタイムにはチームで食事をとり、お互いの情報交換に役立っていること。福井にいるときは、新聞を2紙ぐらいしか読んでいなかったのに、毎日各社の新聞を読んで、世界や国内のニュースを集めるようになったこと。英語ができなくてもいいと言われて派遣されたら、英語は必須で焦ったこと など。

Cさんからは、情報が財産であるという認識が、非常に高まったこと。

Dさんからは、中国の現在の情報（日中関係の緊張状態の現状や若者には日本のアニメが大人気であること）

・・・など生の声を聴くことができました。





## マナーアップ推進月間実施結果

「行政サービス」の提供者である私たちは、「マナー」を身につけておくことが、仕事を行う上での基本となります。また、職場でお互いが気持ちよく仕事を進めるためにも、あいさつ、身だしなみ、整理整頓等ができていくことが必要です。

職員のマナー向上を図るため、毎年10月を「マナーアップ推進月間」とし、職員の皆さんにマナーの意識向上を呼びかけた運動を実施していますが、今年度は新たに、講師が職場を訪問し、来客や電話対応の状況を確認し、直接改善点を指導する「応対マナー実践研修」を実施しました。

### 来庁者アンケート結果



実施期間・場所：10月1日～31日（各所属） / 回答数：1442件

| 質問項目                                    | 回答  | 回答率                 |
|---|---|---------------------|
| 職員のあいさつ                                 | 元気なあいさつがあった   | 85.30%              |
|   | あいさつをしたら返事があった  | 14.60%              |
|   | あいさつをしても返事がなかった   | 0.10%               |
| 職員の応対・身だしなみ                             | すぐに応対・身だしなみよい   | 96.70%              |
|   | 声かけで応対・身だしなみやや悪い  | 3.00%               |
|   | 応対遅い・身だしなみ悪い  | 0.2%<br>(記載なし0.1%)  |
| 職員の説明                                   | 分かりやすい  | 94.80%              |
|   | 難しい言葉   | 2.80%               |
|   | 説明不十分   | 0.3%<br>(記載なし2.1%)  |
| 職場の雰囲気                                  | 入りやすい   | 91.40%              |
|   | やや入りやすい   | 6.00%               |
|   | 入りにくい   | 0.4%<br>(記載なし2.2%)  |
| 問い合わせに対する回答                             | 回答があった  | 67.60%              |
|   | 予定日の回答あり  | 3.70%               |
|   | なかった  | 0.1%<br>(記載なし28.6%) |
| その他コメント                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 電話対応について、担当者が不在で不親切であった。</li> <li>・ 専門用語が一部あり、聞きなおした。</li> <li>・ 仕事に懸命なため声をかけづらい。</li> <li>・ 初めての人にとっては、入りにくい雰囲気であった。</li> <li>・ 堅苦しい感じがした。</li> </ul> |                     |
| ※ほとんどが、好意的なコメントでしたが、次のような否定的コメントがありました。 |   |                     |

## 対応マナー実践研修

### 【日時および場所】

第1回：平成24年10月9日（火）（総務部、総合政策部、産業労働部、観光営業部、健康福祉部）

第2回：平成24年10月15日（月）（教育庁、安全環境部、土木部、農林水産部）

第3回：平成24年10月17日（水）（福井県税事務所、福井農林総合事務所各課）

### 【講師】

福井県立大学 准教授 中里 弘穂 氏

### 【内容】

講師の中里先生が、事前に対象の各所属に電話をかけて、実際の電話対応の状態を確認していただきました。

また、所属では来客対応や上司への取次ぎの仕方を見ていただき、全体の講評と改善するためのポイントをご指導いただきました。



### 【指摘事項】

- ・電話を転送された場合に、所属と名前を名乗っていない。
- ・自分の担当以外の案件で電話を受け担当者に案件を伝える場合に、電話を保留にしていなかったため、相手に声が筒抜けになっている。
- ・お客様が来たら、まずあいさつをする。
- ・仕事に集中していて、お客様が来ても気付かないことがあるので、周りをよく見る。
- ・職場内が整理、整頓、清潔にされていない。
- ・個人情報や機密事項を扱っているため、来客の際にはパソコンを閉じるなどの措置を行うこと。

所属での来客対応を実際に県民目線で見てもらい、具体的な改善点をアドバイスいただきました。今回、実施対象の所属でなかったところも、指摘事項を参考に、さらなるマナーアップに取り組んでください。



## マナー自主点検

各所属に「マナー自主点検票」を配布し、自主点検を実施していただきました。回答を見ると、どの所属もほとんどの項目ができていましたが、下記の項目ができていないと回答する所属もありました。

### 【できていないと回答があった項目】

- ・来客中に、携帯電話の電源もしくは着信音を切っていない。
- ・展示物の位置や表示は、高齢者や視覚に障害のある人にも見やすい場所や大きさになっていない。
- ・荷物等が置かれて、車椅子の人が通れなくなっている。
- ・職場内は整理、整頓、清潔にされていない 等の問題が多い。

自主点検を実施したことにより、各所属で改善するとよい点が理解できたと思います。

今後のマナー向上に役立てられるようすぐに改善に取り組みましょう！！



# 冬の健康管理 インフルエンザに注意!

北陸地方の1月の天気は、平年に比べ雪または雨の日が多く、2月も平年と同様に曇りや雪または雨の日が多いと予報されています。

冬の冷たく乾燥した空気や寒さは、身体機能を低下させ、その上に寝不足や過労などで免疫力が低下すると、風邪、インフルエンザ、ノロウイルスなどの感染症にかかりやすくなります。普段から健康管理に注意し、寒い冬を元気に乗り切りましょう。



## ★栄養はバランスよく

栄養の偏りは免疫力を低下させます。

バランスの良い食事を心がけ、日頃不足しがちな

野菜はビタミンが多く含まれ免疫力をアップさせます。積極的に摂りましょう。



## ★飲みすぎに注意

新年会などお酒を飲む機会が多い時期です。体調を崩さないように気をつけて楽しみましょう。飲み過ぎてしまった場合はアルコールの排泄を促すため水分を多く取りましょう。

## ★適度な運動

寒くなると代謝が低下し、家でゴロゴロすることが多く運動不足になりがちです。体重も増えやすく要注意です。適度な運動は、血行を促進し身体の調子を整え、免疫力を高めることができます。また、肩こりや腰痛などの予防にもなります。運動する習慣をつけましょう。



## ★血压に要注意

**太いやすい冬にこそメタボ対策を!**

寒さは、手足の血管を収縮させて血圧を上げます。また、寒さだけでなく温度差が大きいと血管に負担をかけ、急激に血圧が上がって心臓や脳血管の障害を起します。血圧の高い方は、血圧の管理を十分に行い、外出時は暖かい服装で出かけましょう。

## ★十分な睡眠

寝る前にお風呂にゆっくり入る、好きな音楽を聴く、読書をするなどリラックスする時間をとりましょう。

## インフルエンザは予防から



### まめにマスクをしましょう!

咳・くしゃみが出る時は、他の人にうつさないためにマスクをしましょう。マスクを持っていない場合は、ティッシュなどで口と鼻を押さえ、他の人から顔をそむけて1m以上離れましょう。咳をしている人にマスクの着用をお願いしましょう。

こしこし



### まめに手を洗いましょう!

石鹸やハンドソープを使い、手のひらだけでなく、手の甲、指の間や手首までしっかり洗いましょう。



Let's try!

## チャレンジ語学研修へ参加してみませんか？

「英語でコミュニケーションしてみたい！」

「語学研修ってどんなことをしているかちょっと覗いてみたい」 など  
語学研修に興味があるものの参加に踏み切れない方！

「チャレンジ語学研修のトライアル研修」を受けてみませんか？

平成24年度の研修は、毎週上級クラス10名、中級クラス15名で実施しています。  
ペアワークやグループワークで他の研修生とコミュニケーションすることで、自分の英語力の確認  
やモチベーションアップを図ることができますよ！

毎回独立した内容で行っていますので、1回の参加だけでも大丈夫。

今まで「やってみたかった！」と思っていた方はこの機会にチャレンジしましょう！！



### ～ある日のレッスン内容～

①先週あったことなど、お互いの近況報告

②DVDを見てその内容を話し合う（リスニングと会話力）

③プリント等を利用してペアワーク（会話力、リーディング）

④電話の応対方法についての実践練習

⑤この日はEmailの書き方についての宿題がありました。



日時：平成25年1月8日～平成25年3月までの

毎週火曜・金曜の17:30～19:30

会場：県庁11階 1102会議室

対象者：中級クラス（火曜日）…TOEIC600点未満の方

：上級クラス（金曜日）…TOEIC600点以上730点未満の方

定員：各日 先着2名程度（計2回まで）

参加費：無料

準備物：筆記用具、辞書

申込方法：参加希望日の2日前までに  
人事企画課人事グループ田中あて  
メールでお申込みください。



12月には県立大学で英語研修を実施している先生と  
学生さんと合同での英語研修も開催しました。

Why don't you join us?

【申し込み・問い合わせ先】

人事企画課人事グループ 担当：田中

電話：0776-20-0241

FAX：0776-20-0626

Email：[t-fujita-t8@pref.fukui.lg.jp](mailto:t-fujita-t8@pref.fukui.lg.jp)







## 伸ばしていますか英語力



TOEICの必要性は年々高まり、企業が求める人材の英語コミュニケーション能力を図るうえで、TOEICが活用されています。県でも職員の英語能力は必須と考え、英語研修等を開催し、広く職員の皆さんに参加を呼び掛け、英語コミュニケーション能力の向上を推進しています。



### 企業が求める英語コミュニケーション能力実態調査

#### 英語使用状況

- ・84.5%の企業が英語を使用
- ・英語コミュニケーション能力の必要性は、7割の企業が、3年前に比べ「高まった」と回答
- ・3年前と比べ、スピーキングやリスニングの必要性が増加
- ・英語使用部署ではバランスの取れた英語力が必要に

#### 英語研修

- ・英語コミュニケーション能力向上に9割が意欲
- ・66.5%の企業が英語研修を実施
- ・希望者・選抜者対象に英語研修を実施

#### TOEICスコアの利用

- ・7割がTOEICテストの結果を利用
- ・7割の企業が配属・配転の参考に
- ・16.9%の企業で昇進・昇格の要件
- ・1/4の企業が海外出張者選抜に利用
- ・3割の企業が海外赴任者選抜に利用

#### 社員採用と英語コミュニケーション能力

- ・77.7%企業が採用時TOEICスコアを参考に
- ・1/4の企業が新入社員の採用試験で英語テストを実施

#### TOEICスコア活用例

- ・昇進・昇格要件のTOEICスコア

「上場企業における英語活用実態調査」(一財)国際ビジネスコミュニケーション協会 抜粋

目指せスコアアップ!

## TOEIC IPテスト実施のお知らせ

今年度第2回目の「TOEIC」のIPテスト(団体特別受験制度)を実施します!  
IPテストは、過去の公開テストを利用するので、TOEIC公開テストに比べて、

- ①受験料が安い! (約1,500円安く受験できます。)
- ②結果送付が速い! (受験後、10日以内に結果が送付されます。)

というメリットがあります!ぜひお申し込みください!!

日時 : 平成25年2月8日(金) 午後6時~午後8時(午後5時45分集合)

会場 : 県庁6階大会議室(予定)

対象 : 全職員(年齢・職種に関係なくどなたでも受験できます)

受験料 : 4,040円(なるべく受験日前日までに持参下さい)

準備物 : 筆記用具、時計(アラーム機能のないもの)

申込締切 : 平成25年1月23日(水)

申込方法 : 次頁の申込書に必要事項を記入し、メール、FAX、郵送により、  
人事企画課人事グループ 田中あてお申し込みください。



【申し込み・問い合わせ先】

人事企画課人事グループ 担当: 田中

電話 : 0776-20-0241

FAX : 0776-20-0626

Email : t-fujita-t8@pref.fukui.lg.jp



## TOEIC IP テスト 受験申込書

申込締切り：平成 25 年 1 月 23 日(水)

|      |  |   |      |
|------|--|---|------|
| ふりがな |  |   |      |
| 氏名   |  |   | 職員番号 |
| 所属名  |  |   | 職名   |
|      |  |   | 職種   |
| 連絡先  | 所属<br>住所   | 〒 |      |
|      | TEL  |   |      |
|      | FAX  |   |      |
|      | Email  |   |      |
| 受験料  | <p>どちらかに○を付けてください。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 受験料は、事前に持参します。( 月 日 頃)</li> <li>・ 受験料は、当日お釣りのないよう持参します。</li> </ul> |   |      |

※ 本庁の方は、連絡先の記入は結構です。

※ 受験料は、なるべく前日までに持参してください。